



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



# ANALISIS PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT TAMBANG KABUPATEN KAMPAR

## SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk mengikuti ujian Oral  
Comprehensive strata 1 pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

OLEH

**ROZITA IZLIN**  
NIM : 11775201196



PROGRAM S1

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

2021



**LEMBARAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

NAMA

: ROZITA IZLIN

NIM

: 11775201196

JURUSAN

: ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS

: EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

JUDUL

: ANALISIS PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI

KANTOR CAMAT TAMBANG KABUPATEN  
KAMPAR

DISETUJUI OLEH

PEMBIMBING

Ikhwani Ratna, SE, M.Si, Ak

NIP. 19830827 201101 2 014

MENGETAHUI

Dekan

Ketua Jurusan

Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial

Administrasi Negara

Dr. Drs. H. Muh Said HM, M. Ag. MM

NIP. 19620512 198903 1 003

Dr. Kamaruddin, S.Sos., M.Si

NIP. 19790101 200710 1 003



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU



## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

: ROZITA IZLIN

: 11775201196

: ILMU ADMINISTRASI NEGARA


: EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

: ANALISIS PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR  
CAMAT TAMBANG KABUPATEN KAMPAR

: 16 Juni 2021

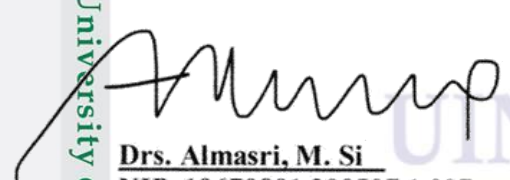
Disetujui Oleh:

Ketua Penguji

  
Dr. Kamaruddin, S.Sos., M.Si  
 NIP. 19790101 200710 1 003

Mengetahui:

Penguji I

  
Drs. Almasri, M. Si  
 NIP. 19670801 200507 1 007

Penguji II

  
Weni Puji Hastuti, S. Sos., MKP  
 NIP. 19810505 200604 2 006

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





## ANALISIS PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT TAMBANG KABUPATEN KAMPAR

OLEH :

**ROZITA IZLIN**  
**11775201196**

Penelitian ini dilakukan Di Kantor Camat Tambang Kabupaten Kampar. Termotivasi ketika penulis melihat adanya masalah yang timbul dalam menjalankan tugas dan fungsinya yang berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Camat Tambang. Berdasarkan permasalahan tersebut penulis melakukan penelitian ini dengan rumusan masalah (1) apakah hambatan-hambatan yang dihadapi oleh pegawai Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar dalam melakukan pelayanan publik (2) mengapa pelaksanaan pelayanan publik pada Kantor Camat Tambang Kabupaten Kampar tidak sesuai dengan semestinya. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan (1) untuk mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi oleh pegawai Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar dalam melakukan pelayanan publik (2) untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan publik pada Kantor Camat Tambang Kabupaten Kampar. Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Kemudian jenis data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Pelaksanaan pelayanan publik dalam proses pelayanan di Kantor Camat Tambang Kabupaten Kampar di dalam kategori kurang baik. Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya penelitian responden tentang kualitas pelayanan dengan indikator yang telah ditentukan melalui tabel yang tersedia bahwa faktor penyebab rendahnya kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Tambang Kabupaten Kampar adalah kurang disiplinnya kerja aparat Kantor Camat Tambang Kabupaten Kampar, Kurangnya transparansi pelayanan, Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya, Kurang adanya kesadaran pegawai terhadap tugas. Sehingga dalam pelaksanaannya belum maksimal dari hasil kajian kepada pihak Kantor Camat Tambang Kabupaten Kampar agar lebih memperhatikan kualitas yang diterapkan para pegawai terhadap dan penciptaan komunikasi serta hubungan baik antara pegawai dengan masyarakat yang memerlukan pelayanan dari pegawai tanpa ada rasa keterpaksaan.

**Kata kunci: Pelaksanaan, Pelayanan Publik, Kantor Camat Tambang.**



## KATA PENGANTAR



*Assalamualaikum Wr.Wb*

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tambang Kabupaten Kampar**”.

Shalawat dan salam senantiasa tercurah buat Nabi Muhammad SAW yang telah merintis jalan kebenaran dan membawa manusia kejalan keselamatan di dunia dan akhirat, yang mana berkat upaya dan usahanya umat manusia dapat keluar dari alam kebodohan kealam berilmu pengetahuan seperti sekarang ini.

Adapun penulisan skripsi ini adalah sebagai syarat untuk memenuhi salah satu persyaratan mengikuti ujian oral Comprehensive untuk memperoleh gelar sarjana S1 di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Keluarga Tercinta Ayahnda Yusri, dan ibunda Kasturi, yang telah bersusah payah membesarkan, mendidik dan memberikan kasih sayang yang tulus serta memberikan dukungan moril dan materil sehingga penulis bisa menyelesaikan jenjang pendidikan mulai dari sekolah dasar sampai bisa menyelesaikan jenjang pendidikan diperguruan tinggi. Terimakasih kepada saudara kandungku Muhammad Qodri yang telah memberikan motivasi dan yang telah memberikan kasih sayang dan dukungan moril dan materi untuk cinta kasih, pengertian, kesabaran, yang telah memberikan do’a dan kasih sayang yang luar biasa disepanjang perjalanan hidup penulis.
2. Bapak Prof. Dr. Khairunnas, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Ibu Dr. Drs. H. Muh Said HM, M. Ag. MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, beserta Wakil Dekan I, II, dan III Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si selaku ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara.
5. Bapak Dr. Jhon Afrizal, SHi. MA selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara.
6. Bapak Muslim S.Sos, M.Si selaku Penasehat Akademik, terimakasih atas waktu, nasehat, masukan dan motivasi yang diberikan kepada penulis selama masa perkuliahan ini.
7. Ibu Ikhwani Ratna S.E M.Si, Ak selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu serta pikiran dalam membimbing penulis guna menyelesaikan skripsi ini hingga selesai.
8. Bapak, Ibu Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial yang telah memberi ilmu pengetahuan kepada penulis selama mengikuti perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
9. Kepada pihak Kantor Camat Tambang Kabupaten Kampar yang telah memberikan izin serta bersedia memberikan data dan informasi dalam penelitiann penulis.
10. Teman-teman seperjuangan Administrasi Negara Lokal C Angkatan 2017 dari semester 1 sampai semester 7 selalu bekerja sama dan saling mensupport. Dan teman selama masa kuliah Dedek Putri Utami, Devi Irmayani, Firanissa, dan teman seperjuangan Halimah, Herlina Roza, Megawati, Meysitoh Sari yang turut membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, dan selalu memberi dukungan serta semangat kepada penulis.
11. Kepada Seluruh keluarga besar yang tidak bisa dituliskan satu persatu, terimakasih motivasi yang diberikan sehingga penulis bisa mengerti arti kehidupan.





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

12 Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu dalam membantu penyusunan skripsi ini.

penulis menyadari bahwa penulisan ini masih jauh dari kesempurnaan baik dari segi materi maupun teknik penulisan sebuah karya ilmiah. Untuk itu saran dan kritikan sangat diharapkan untuk kesempurnaan di masa yang akan datang. Semoga penulisan skripsi ini bermanfaat bagi kita semua, Aamiin Ya Robbal Alamin.

Pekanbaru, Juni 2021

Penulis

Rozita Izlin

NIM. 11775201196

UIN SUSKA RIAU



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>v</b>
<b>BAB 1      PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.5 Sistematika Penelitian .....	13
<b>BAB 2      TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Pengertian Pelayanan .....	14
2.2 Pengertian Publik .....	15
2.3 Pengertian Pelayanan Publik.....	15
2.4 Kualitas Pelayanan Publik.....	16
2.5 Hakekat Pelayanan Publik.....	19
2.6 Azas Pelayanan Publik .....	20
2.7 Pelayanan Publik Menurut Pandangan Islam.....	21
2.8 Pengertian Kecamatan.....	23
2.9 Penelitian Terdahulu .....	24
2.10 Definisi Konsep.....	26
2.11 Konsep Operasional .....	27
2.12 Kerangka Pemikiran.....	29
<b>BAB 3      METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	30
3.2 Jenis dan Sumber Data .....	30
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	31
3.4 Informan Penelitian .....	32





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.5 Populasi dan Sampel .....	33
3.6 Teknik Analisa Data.....	35

#### **BAB IV : GAMBARAN UMUM**

4.1 Sejarah Kecamatan .....	37
4.2 Visi dan Misi Kecamatan Tambang .....	38
4.3 kedudukan, Tugas dan Fungsi Kecamatan .....	38

#### **BAB V : HASIL PENELITIAN**

5.1 Identitas Responden .....	54
5.2 Analisis Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Camat Tambang Kabupaten Kampar.....	56
a. Kesederhanaan .....	56
b. Kejelasan dan Kepastian .....	60
c. Keamanan .....	65
d. Keterbukaan .....	69
e. Efisien.....	74
f. Ekonomis .....	78
g. Keadilan Yang Merata .....	82
h. Kelengkapan Sarana dan Prasarana.....	86
i. Ketepatan waktu .....	87

#### **BAB VI : PENUTUP**

6.1 Kesimpulan .....	95
6.2 saran .....	96

#### **DAFTAR PUSTAKA**



## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Negara merupakan sekumpulan orang yang menempati wilayah tertentu dan diorganisasi oleh pemerintah negara yang sah, yang umumnya memiliki kedaulatan. Negara juga merupakan suatu wilayah yang memiliki suatu sistem atau aturan yang berlaku bagi semua individu di wilayah tersebut, dan berdiri secara indenpenden. Syarat primer sebuah negara adalah memiliki rakyat, memiliki wilayah, dan memiliki pemerintahan yang berdaulat, sedangkan syarat sekundernya adalah mendapat pengakuan dari negara lain. Pemerintah mewirusaha meletakkan publik pada barisan terdepan, sehingga harus lebih responsif terhadap apa yang merupakan inovasi dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan publik.

Pelayanan publik dan keterbukaan informasi tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan masyarakat. Negara mempunyai kewajiban melayani setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Prinsip keterbukaan harus menjadi salah satu landasan utama dalam praktek penyelenggaraan pemerintahan, dan kita sadari bersama bahwa tugas pelayanan publik itu sendiri merupakan salah satu tugas pokok dari pemerintah.

Tujuan utama keterbukaan informasi di setiap negara adalah memastikan bahwa lembaga publik akan lebih *akuntabel* dan *kredibel* dengan menyediakan informasi dan dokumen sesuai permintaan publik. Membuka akses informasi merupakan kewajiban bagi pemerintah dan badan publik. Secara fundametal,

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sebuah informasi adalah milik publik, bukan milik pemerintah atau badan publik. Akan tetapi pemerintah memang harus menjaga keseimbangan antara menutup informasi dan kepentingan publik.

Sumber daya manusia merupakan faktor terpenting yang menjadi penentuan dalam pencapaian tujuan organisasi. Kerena itu yang menjadi hal pokok dalam program tersebut adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya agar orang yang dilayani merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Aparatur pemerintah sebagai abdi negara adalah unit kerja yang menjalankan dan memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan umum pemerintah merupakan hal penting yang menjadi perhatian masyarakat.

Kebutuhan dan tuntutan masyarakat terhadap peningkatan terhadap kualitas pelayanan telah menunjukkan kondisi semakin penting untuk ditanggapi oleh birokrasi pemerintahan terutama dalam era globalisasi seperti sekarang ini. Untuk mampu menanggapi perubahan tersebut, aparatur pemerintah harus benar-benar memiliki kemampuan profesional serta memiliki disiplin tinggi dalam menghadapi berbagai tantangan kearah peningkatan kualitas pelayanan. Implikasinya, dalam memasuki era perubahan, semua fungsi dan tugas pemerintah sebagai publik (*publik service*) dapat terlaksana secara lebih optimal khususnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, tidak terkecuali aparatur pemerintah Kecamatan Tambang.

Pelayanan publik merupakan suatu problematika yang sangat menarik untuk dianalisa karena pelayanan publik bukan hanya untuk mengembangkan





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Intelegensi suatu kesempurnaan dalam pembangunan tetapi juga mengembangkan seluruh spektrum intelegensi dalam menyelenggarakan dalam bidang instansi pada sebuah kantor pemerintahan. Proses pelayanan publik merupakan hubungan interaksi antara dua unsur yaitu pihak pemerintah dengan publik atau disebut dengan pelayanan publik (*publik service*), di mana pemerintah sebagai sarana dalam proses keadministrasian, sedangkan publik sebagai peminta pelayanan. Hendaknya birokrasi pemerintah sebagai tumpuan yang berwibawa dalam melayani publik dan tidak mendominasi publik, tetapi membantu menciptakan kondisi yang kondusif agar dapat membangkitkan pelayanan yang efektif dan efisien.

Sehubungan dengan sikap dan pelayanan yang sangat penting dalam menentukan kualitas jasa suatu lembaga/instansi pemerintah untuk menentukan pelayanan yang unggul/prima, sikap unggul dan prima yakni suatu sikap atau cara pegawai dalam melayani masyarakat secara baik sehingga masyarakat menjadi puas. Untuk mendapat tingkat pelayanan prima atau unggul setiap pegawai harus mempunyai keterampilan tertentu diantaranya berpenampilan menarik dan rapi, bersikap ramah setiap melayani, tenang dalam bekerja, serta tidak tinggi hati karena adanya saling ketergantungan antara masyarakat dan pihak pegawai itu sendiri. Menguasai pekerjaan baik tugas yang berkaitan pada bagian atau departemennya dan bagian lain untuk mampu berkomunikasi dengan baik, bisa memahami bahasa isyarat pelanggan dan memiliki kemampuan mengenai keluhan pada pelanggan atau masyarakat secara profesional, yang mana suatu cara teknik dalam memenuhi, menanggapi kepentingan kebutuhan dan keluhan orang lain.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Agar pelayanan yang diberikan dapat berhasil dengan baik, maka perilaku seorang dalam melayani ini sangat menentukan. Perilaku tersebut dapat berbentuk badan atau organisasi yang bertanggungjawab atas penyelenggaraan dan manusia nya sebagai pegawai yang baik secara individu maupun kelompok. Paradigma pemerintah daerah yang dikembangkan menurut undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 yang tertumpu pada nilai demokratisasi, pemberdayaan dan pelayanan. Hal ini berarti bahwa daerah mempunyai wewenang dalam setiap pengambilan keputusan yang menyangkut dengan pengembangan potensi yang dimiliki oleh daerahnya sebagai sarana untuk menunjang proses pelayanan publik.

Salah satu organisasi pemerintahan yang bertugas melaksanakan tugas pemerintahan secara umum adalah pemerintah kecamatan. Kecamatan merupakan organisasi pemerintah yang dibentuk di wilayah Kabupaten/Kota yang di pimpin oleh seorang Camat yang di angkat oleh Bupati/Walikota asal usul Sekretaris Daerah Kabupaten/Kota dari Pegawai Negeri Sipil yang menguasai pengetahuan teknis pemerintahan dan memenuhi persyaratan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang mana dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh sebagian wewenang Bupati/Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah.

Dalam mengembangkan tugas-tugas pemerintahan yang dibebankan oleh pemerintahan tingkat atasnya, pemerintah Kecamatan mengacu pada pasal 12 Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2003 tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah. Untuk menjalankan sebagai urusan Otonomi Daerah dapat dilihat penjelasan undang-undang No. 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Daerah pada pasal 126 ayat (1) sebagai berikut: Kecamatan dipimpin oleh camat yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang Bupati dan Walikota untuk menangani sebagai urusan Otonomi Daerah.

Untuk mengatur wilayah dan menerangkan tugasnya sebagai pimpinan kecamatan yang menjadi wilayah kerja camat, untuk itu berdasarkan pasal 126 ayat (3) undang-undang NO. 32 Tahun 2004 tentang pemerintah daerah disebut bahwa yang menjadi tugas umum camat terdiri dari:

1. Mengkoordinasi kegiatan pemberdayaan masyarakat;
2. Mengkoordinasi upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
3. Mengkoordinasi pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
4. Mengkoordinasi penyelenggaraan kegiatan pemerintah tingkat kecamatan;
5. Membina penyelenggaraan pemerintah desa/kelurahan;
6. Melaksanakan pelayanan umum yang menjadi ruang lingkup tugasnya;

Dari tugas dan fungsi camat tersebut, salah satunya adalah melaksanakan pelayanan masyarakat, untuk melaksanakan itu semua pemerintah kecamatan yang dalam hal ini camat beserta para pegawainya dituntut untuk mempunyai loyalitas yang tinggi guna pencapaian tujuan yang ditetapkan sebelumnya serta berupaya meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat, untuk itu diperlukan adanya pemerintahan yang harus benar-benar berfungsi sebagai pelayan masyarakat dan bukan sekedar menjadi alat pemerintah.

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai camat dan sebagai perangkat daerah yang mengelola wilayah kecamatan tidak bisa bekerja sendiri,





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

oleh karena itu camat dibantu oleh stafnya (perangkat kecamatan) yang dalam hal ini bertanggung jawab kepada camat, berkaitan dengan hal tersebut dalam pelaksanaannya, kantor camat Tambang terdiri beberapa unsur yaitu:

1. Unsur pimpinan terdiri dari camat Tambang
2. Unsur pembantu pimpinan yang terdiri dari sekcams
3. Unsur pelaksana terdiri dari kepala urusan dan kepala seksi
4. Kelompok jabatan nasional

Tiap-tiap unsur melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan tugas dan urusan masing-masing, karena itu berhasil atau tidaknya suatu tugas camat akan dipengaruhi kemampuan pada masing-masing unsur dalam menjalankan fungsinya sehingga pelayanan yang diberikan oleh unsur-unsur kantor camat Tambang terhadap masyarakat mencapai sasaran yang diharapkan.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan aparaturnya kantor camat Tambang ada beberapa hal yang belum berjalan sebagaimana yang diharapkan. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat Tambang, baik disampaikan secara langsung kepada pemberi pelayanan maupun melalui media masa.

Untuk mengatasi hal ini, diperlukan komitmen yang tegas dan jelas dari pimpinan untuk pelayanan publik. Sehubungan dengan hal tersebut kementerian negara pendayagunaan aparatur negara telah menetapkan pedoman untuk penyelenggaraan pelayanan publik dengan keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor : 63/KEP/M/PAN/200. Pedoman ini merupakan acuan bagi

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

Sate Islamic University of Sultan Saif Kasim Riau

instansi pemerintah termasuk BUMN/BUMD dalam pengaturan dan pelaksanaan kegiatan dan pelayanan publik sesuai dengan kewenangannya.

Sejalan dengan itu, pemerintah telah melakukan berbagai perbaikan atau penyempurnaan kualitas pelayanan publik yang ditindak lanjuti dengan ditetapkannya intruksi presiden Nomor : 5 Tahun 2004 tentang pensepatan pemberantasan korupsi, yang menginstruksikan antara lain kepada menteri negara pendayagunaan aparatur negara untuk menyiapkan rumusan kebijakan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Salah satu untuk mengefektifkan kualitas pelayanan publik dengan melalui penyusunan standar pelayanan publik. Standar pelayanan publik tersebut wajib dimiliki oleh setiap unit pelayanan untuk digunakan sebagai pedoman, baik bagi pemberi pelayanan maupun penerima pelayanan. Sebagaimana implementasi dilapangan, pemerintah juga telah menetapkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 04 Tahun 2006 dan UU No 25 Tahun 2009 tentang pedoman penyusunan standar pelayanan publik yaitu:

1. Kesederhanan
2. Kejelasan dan kepastian
3. Keamanan
4. Keterbukaan
5. Efisien
6. Ekonomis
7. Keadilan yang merata
8. Sarana dan prasarana
9. Ketetapan waktu

Sebagaimana yang diuraikann diatas dapat diketahui bahwa pelayanan merupakan masalah pokok bagi instasnsi pemerintah dan tidak terkecuali pemerintah kecamatan Tambang yang berhadapan langsung dengan masyarakat

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
© Milik UIN Suska Riau

dalam memberikan pelayanan. Bentuk-bentuk pelayanan yang ada di kantor camat Tambang secara umum dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 1.1 : Jenis dan Bentuk-Bentuk Pelayanan di Kantor Camat Tambang**

No	Jenis Pelayanan	Bentuk Pelayanan
1	Administrasi Kependudukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pembuatan kartu Tanda Penduduk (KTP)</li> <li>- Pembuatan Kartu Keluarga</li> <li>- Pembuatan Surat Kelahiran</li> <li>- Pembuatan Surat Kematian</li> </ul>
2	Surat Pengantar Perizinan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat izin mendirikan bangunan (IMB)</li> <li>- Surat izin tempat usaha (SITU)</li> </ul>
3	Surat pengantar keterangan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat keterangan tanah (SKT), surat keterangan ganti rugi (SKGR), jual beli, keterangan hibah</li> <li>- Surat keterangan catatan kepolisian (SKCK)</li> <li>- Surat keterangan pindah</li> </ul>
5	Surat-surat lainnya	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat Rekomendasi</li> <li>- Legalisir</li> </ul>

Sumber: Kantor Camat Tambang 2020

Sehubungan dengan masalah penelitian ini, berikut penulis mengemukakan beberapa prosedur pelayanan di kantor Camat Tambang, yaitu dapat dilihat dibawah ini :

**1. Administrasi Kependudukan**

Prosedur Pembuatan Kartu Tanda Penduduk/KTP:

- Surat keterangan dari Kepala Desa/ Lurah atau surat keterangan pindah bagi pendatang baru
- Kartu keluarga/ KK
- Pengisian blanko Kp-1 dari Kepala Desa/Lurah yang bersangkutan
- Tanda bukti setoran PBB
- Pas photo 2x3 sebanyak dua lembar
- Waktu yang dibutuhkan untuk penyelesaiannya adalah selama 3 (tiga) hari kerja

**2. Surat Pengantar Perizinan**

Prosedur Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan/ IMB dan Surat Izin Tempat Usaha/ SITU :

- Pengisian blanko

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Penandatanganan ditingkat RT/RW
    - c. Penandatanganan oleh Kepala Desa/Lurah
    - d. Rekomendasi dari Camat
    - e. Lama waktu yang digunakan oleh aparat kecamatan dalam pembuatan surat IMB ini adalah 3( tiga) hari
  3. Surat Pengantar Keterangan
    - a. Surat dasar lama
    - b. Surat keterangan RT/RW
    - c. Surat keterangan Kepala Desa/Lurah
    - d. Penandatanganan mengetahui dari Camat
    - e. Lama waktu yang digunakan untuk penyelesaian adalah 1 (satu) hari.

Berdasarkan uraian diatas dapat dilihat bahwa dalam pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk/ KTP Lama proses 3 (tiga) hari, Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan/ IMB lama proses 3 (tiga) hari, dan Keterangan Ganti Rugi Tanah/ SKGR lama proses 1 (satu) hari. Namun dalam kenyataannya pembuatan Kartu tanda Penduduk, Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan dan Keterangan Ganti Rugi Tanah memakan waktu hingga 1 (satu) Minggu dan tidak transparan, kemudian mutu surat izin tersebut buruk, tidak bisa dibaca, salah tanggal dan nama, serta keliru lokasi, maka masyarakat tidak akan merasa puas. Dan hal ini mengakibatkan betapa rendahnya produktifitas pelayanan secara efektif maupun secara efisien.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kampar No. 21 Tahun 2003 tentang retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk, Akte Catatan Sipil dan Kartu Keluarga dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 1.2 Jenis Pelayanan dan Tarif Retribusi Pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Akte Catatan Sipil dan Kartu Keluarga.**

No	Jenis Pelayanan	Biaya
1	Kartu Keluarga	Rp. 3.000
2	Kartu Tanda Penduduk WNI	Rp. 5.000
3	Kartu Tanda Penduduk WNA	Rp. 20.000
4	Surat keterangan kelahiran WNI	Rp. 2.500

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

5	Surat keterangan kelahiran WNA	Rp. 10.000
6	Surat keterangan kematian WNI	Rp. 2.500
7	Surat keterangan kematian WNA	Rp. 10.000
8	Surat keterangan lahir mati WNI	Rp. 2.500
9	Surat keterangan lahir mati WNA	Rp. 5.000
10	Surat keterangan penduduk sementara	Rp. 5.000
11	Surat keterangan pindah WNI	Rp. 5.000
12	Surat keterangan pindah WNA	Rp. 25.000
13	Akte kelahiran WNI	
	a. anak pertama	Rp. 10.000
	b. anak kedua	Rp. 10.000
	c. anak ketiga	Rp. 15.000
	d. anak keempat dan seterusnya	Rp. 20.000
14	Akte kelahiran WNA	
	-anak pertama dan seterusnya	Rp. 75.000
15	Penerbitan surat keputusan bupati tentang persetujuan pencatatan kelahiran terlambat	
	a. WNI	Rp. 2.500
	b. WNA	Rp. 7.500

Sumber : Perda Kabupaten Kampar No. 21 Tahun 2003

Berdasarkan data diatas dapat kita ketahui biaya yang dikenakan untuk jenis pelayanan yang dibutuhkan masyarakat, seperti untuk penerbitan Kartu Keluarga dikenakan biaya Rp. 3.000,- dan untuk penerbitan Kartu tanda penduduk WNI dikenakan biaya Rp. 5.000.- akan tetapi dari hasil pengamatan penulis lapangan petugas banyak menaikkan tarif dengan alasan biaya administrasi, sehingga biaya yang dikenakan untuk penerbitan Kartu Keluarga dan penerbitan Kartu Tanda Penduduk sebesar Rp. 50.000 sampai Rp. 70.000.

Selain itu penulis menemui keluhan masyarakat tentang lambatnya pekerjaan yang dilaksanakan oleh pegawai kantor camat Tambang dan masih adanya pekerjaan yang tidak dapat diselesaikan sebagaimana mestinya. Ada kalanya pegawai yang berkompeten tidak ditempatkan dan masyarakat yang membutuhkan pelayanan disuruh mencari pegawai tersebut dikantin pada saat jam

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

keja. Masih adanya keluhan dari masyarakat dengan pelayanan dan kinerja yang diberikan oleh pegawai kantor camat Tambang karena hasil pekerjaannya masih ada yang salah dalam hal pengetikan dan pembuatan surat-surat yang dikeluarkan oleh pihak kecamatan Tambang.

Berdasarkan peraturan Bupati Kampar No 03 Tahun 2006 tentang pembebasan retribusi pembuatan kartu tanda penduduk (KTP). Jenis-jenis pungutan retribusi yang dibebaskan dalam pasal 2 disebutkan bahwa “setiap penduduk atau warga masyarakat kabupaten Kampar yang akan mendapatkan pelayanan kartu tanda penduduk dibebaskan biaya pungutan retribusi”. Dan dalam pasal 3 disebutkan “pembebasan pungutan retribusi sebagaimana tersebut pasal 2 adalah “Biaya penerbitan kartu keluarga”. Tetapi dalam kenyataannya masyarakat masih dipungut biaya dalam pengurusannya.

Berdasarkan fenomena-fenomena yang terjadi penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk karya ilmiah mengenai pelayanan umum tersebut dengan judul, “**Analisis Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Camat Tambang Kabupaten Kampar**”.

#### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang masalah diatas, dapatlah dirumuskan suatu rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah hambatan-hambatan yang dihadapi oleh pegawai Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar dalam melakukan pelayanan publik?
2. Mengapa pelaksanaan pelayanan publik pada kantor camat Tambang kabupaten Kampar tidak sesuai dengan semestinya?



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

### 1.3 Hak cipta milik UIN Suska Riau

### 1.4

### State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan :

1. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi oleh pegawai Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar dalam melakukan pelayanan publik.
2. Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan publik pada Kantor Camat Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar.

## Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis  
Sebagai bahan masukan bagi aparatur pemerintah Kantor Camat kecamatan Tambang Kabupaten Kampar dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan baik serta membandingkan antara teori yang telah didapat selama duduk di bangku perkuliahan.
2. Secara Praktis  
Sebagai sumbangsih bagi perkembangan ilmu-ilmu sosial khususnya perkembangan ilmu pemerintahan.
3. Bagi Pihak Lain  
Penelitian ini berguna sebagai bahan perbandingan bagi peneliti selanjutnya dalam permasalahan yang sama dimasa yang akan datang.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan penelitian ini secara keseluruhan terdiri dari 3 bab dan sub bab lainnya meliputi :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini terdiri dari : latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini membahas teori-teori yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas, teori yang diangkat penulis ini yaitu mengenai teori-teori tentang ketererbukaan akses pelayanan publik.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang lokasi penelitian, jenis dan sumber data, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data dan analisis data.

### **BAB IV : GAMBARAN UMUM**

Bab ini berisi tentang sejarah, visi dan misi, letak geografis, struktur organisasi dan kegiatan perusahaan.

### **BAB V : PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang hasil penelitian yaitu mengenai Analisis Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tambang Kabupaten Kampar.

### **BAB VI : KESIMPULAN/SARAN**

Berisi tentang kesimpulan dari laporan penelitian yang telah dilakukan berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, serta saran dari pihak-pihak yang berkepentingan terhadap hasil penelitian maupun bagi penelitian selanjutnya.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan bersal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010:3).

Menurut Harbani Pasolong (2011:128) pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moneir dalam (Harbani Pasolong, 2011:128) mengatakan pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung. Hasibuan mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan pemberian jasa dari suatu pihak ke pihak lain, dimana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima. Menurut Kepmenpen No. 63 Tahun 2003 pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat, di daerah, BUMN, dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (customer atau yang dilayani) yang bersifat tidak terwujud dan tidak dapat dimiliki.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

**2.2**

**Pengertian Publik**

Publik berasal dari bahasa inggris public yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata public sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia (Badudu, 2001:781-782) berarti umum, orang banyak, ramai. Yang kemudian pengertian pelayanan publik dapat diartikan sebagai pempebri layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sendiri dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

**2.3**

**Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan BUMN dan BUMD, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto. 2005:5).

Menurut Batinggi (2001:12), pelayanan publik dapat diartikan sebagai perbuatan atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengurus hal-hal yang diperlukan masyarakat atau khalayak umum. Dengan demikian, kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sate Islamic University of Sultan Saif Kasim Riau



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

negara. Sedangkan menurut Agung Kurniawan (Harbani, 2011:128) pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut Sadu Wasistino dalam Handayani (1994), pelayanan umum adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 diuraikan bahwa adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah.

#### 2.4 Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Fandy Tjiptono ( 1995 : 13 ) Kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang dinamis.yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kata kualitas sendiri mengandung banyak pengertian, beberapa contoh pengertian kualitas adalah:

1. Kesesuaian dengan persyaratan;
2. Kecocokan untuk pemakaian;
3. Perbaikan berkelanjutan;
4. Bebas dari kerusakan/cacat;
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
6. Melakukan segala sesuatu secara benar;
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Pada prinsipnya pengertian-pengertian diatas dapat diterima, yang menjadi pertanyaan adalah cirri-ciri apakah yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut, ciri-ciri tersebut yaitu antara lain:

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu atau proses;
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan;
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti computer;
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain;
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC. Kebersihan dan lain-lain.

Peningkatan dalam pelayanan publik ditandai oleh peningkatan karya (performance improvement) yang berdasarkan konsepsional' dilakukan dengan berbagai cara yakni melalui perbaikan :

1. Efisiensi
2. Efektivitas
3. Kualitas
4. Kreativitas

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Jadi bila keempat hal ini berhasil diupayakan perbaikannya maka akan didapatkan peningkatan produktivitas yang akan memberikan manfaat bagi banyak pihak Berdasarkan pengalaman dalam mengembangkan budaya produktivitas yang akan memberikan manfaat bagi banyak pihak.

Dalam menilai kualitas pelayanan publik terdapat beberapa indikator yang dapat digunakan sebagai berikut :

1. *Responsiveness* ialah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.
2. *Responsibility* ialah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
3. *Accountability* ialah ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Beberapa peneliti pernah melakukan penelitian bahwa ada 7 ( Tujuh ) hal yang harus dihindari oleh pemerintah dalam melakukan pelayanan publik, kedaktahuan pemerintah akan hal ini menyebabkan timbulnya jurang pemisah antara masyarakat dengan pemerintahannya, yaitu:

1. Apatis;
2. Menolak berurusan;
3. Bersikap dingin;
4. Memandang rendah;
5. Bekerja bagaikan robot;
6. Terlalu ketat pada prosedur;
7. Seringnya melempar urusan kepada pihak lain.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
Sate Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sementara itu, indikasi faktor buruknya kualitas pelayanan publik pada birokrasi pemerintah, yang lebih banyak disebabkan :

1. Gaji rendah;
2. Sikap mental aparatur pemerintah;
3. Kondisi ekonomi buruk pada umumnya;

Pada hakekatnya, kualitas pelayanan publik dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan (masyarakat) atas pelayanan yang sesungguhnya mereka inginkan. Apabila pelayanan dalam prakteknya yang diterima oleh masyarakat sama dengan harapan atau keinginan mereka, maka pelanggan tersebut dikatakan sudah memuaskan.

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan berbagai manfaat, diantaranya hubungan antara masyarakat dan pemberi layanan menjadi harmonis, sehingga memberikan dasar yang baik terciptanya loyalitas masyarakat.

Dari uraian diatas jelas menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya Negara sesungguhnya tidak dapat lepas dari birokrasi dan tidak dapat lepas dari etika pelayanan birokrat itu sendiri.

## 2. Hakekat Pelayanan Publik

Menurut Sudarmayanti ( 2004 : 83 ) yang dimaksud dengan hakekat pelayanan Publik adalah:

1. Meningkatkan mutu dan produktifitas pelaksanaan tugas dan fungsi ini instansi pemerintah dibidang pelayanan umum.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2. Mendorong supaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.

3. Mendorong tumbuhnya kreatifitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Sedangkan menurut AS. Moenir ( 2000 : 27 ) yang dimaksud dengan hakikat pelayanan adalah serangkaian kegiatan, karena itu dikatakan sebagai suatu proses, Artinya pelayanan tersebut berlangsung secara rutin dan berkesinambungan.

#### 2.6 Azas Pelayanan Publik

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi azas pelayanan sebagai berikut (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003).

1. Transparansi

Bersifat terbuka mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektif.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

#### 4. Partisipasi

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

#### 5. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

#### 6. Keseimbangan Hak Kewajiban.

#### 7. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

### 2.7 Pelayanan Publik Menurut Pandangan Islam

Islam mengajarkan kita bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa janganlah memberikan yang buruk atau yang tidak berkualitas, melainkan memberikan yang baik dan berkualitas kepada orang lain. Sebagaimana firman Allah dalam Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 267:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

Artinya : “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



*memicingkan mataterhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”.*

Dari ayat diatas, dapat kita ketahui bahwa Allah swt menganjurkan kita untuk harus memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakat. Dalam memberikan sebuah pelayanan juga harus konsisten terhadap apa yang telah dilakukan. Janji-janji dan setiap perkataan haruslah reliable. Pelayanan harus diberikan secara terpercaya dan akurat. Pelayanan akan dapat dikatakan reliable apabila dalam perjanjian yang diungkapkan dicapai secara akurat. Ketetapan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga penyedia jasa. Dengan demikian, Allah juga menghendaki setiap umat-Nya untuk menempati janji yang telah dibuat. Sebagaimana firman Allah dalam Al-Qur'an surat An-Nahl ayat 91:

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ ﴿٩١﴾

Artinya : *“Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah (mu) itu sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpah itu), sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat”.*

Dalam Al-Qur'an dijelaskan bahwa bagi seseorang yang memimpin suatu organisasi untuk kepentingan orang banyak hendaknya dia berbuat baik dan adil dalam memberikan pelayanan, karena setiap pemimpin nanti akan diminta pertanggung jawabnya di akhirat.

Allah menganjurkan berbuat baiklah kepada sesama seperti yang dijelaskan dalam Al-Qur'an surat An-Nisa' ayat 58 yang berbunyi :

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴾



Artinya : *sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada orang yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum diantara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil, sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat. (QS. An-Nisa' ayat :58).*

Dari ayat diatas, sudah jelas bahwa Allah menjelaskan bahwa bagaimana seharusnya dan selayaknya pelayanan diberikan kepada masyarakat. Seharusnya apa yang sudah tertera dalam Al-Qur'an sudah sepatutnya menjadi pedoman dalam menjalankan segala rutinitas kehidupan yang dijalani apapun itu kegiatannya. Al-Qur'an juga sudah memberikan batasan-batasan apa yang harus dilakukan dan apa yang tidak seharusnya dilakukan.

### 2.8 Pengertian Kecamatan

Kecamatan adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia di bawah Kabupaten/ Kotamadya yang terdiri atas Desa dan Kelurahan. Dalam hal Otonomi Daerah, Kecamatan merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kabupaten/ Kotamadya yang mempunyai wilayah kerja tertentu dibawah pimpinan Camat.

Menurut Nurcholis, ( 2005 : 133) yang dimaksud dengan Kecamatan adalah wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah kabupaten/kota. Camat adalah perangkat kabupaten /kota bukan sebagai kepala wilayah. Pembentukan kecamatan ditetapkan dengan peraturan daerah. Dalam Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintahan daerah pada pasal 126 ayat (1) disebutkan :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Kecamatan dipimpin oleh Camat yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang bupati atau walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah.

Pendelegasian sebagian kewenangan bupati/walikota kepada Camat dapat menggunakan dua pola yaitu:

1. Seragam untuk semua Kecamatan
2. Seragam untuk kewenangan tertentu yang bersifat umum ditambah dengan kewenangan spesifik ( khusus ) yang sesuai dengan karakteristik wilayah dan penduduknya. (wasistiono, 2003 : 86).

Melalui pendelegasian kewenangan yang bervariasi sesuai dengan kondisi objektif Kecamatan, dapat disusun langkah-langkah strategi lanjutan sebagai berikut :

1. Menyusun organisasi Kecamatan
2. Menyusun perkiraan kebutuhan personil dilihat dari jumlah dan kualitas
3. Mempekirakan kebutuhan anggaran untuk setiap Kecamatan
4. Mempekirakan kebutuhan sarana dan prasarana mendukung minima

#### 2.9 Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini penulis menuliskan tiga penelitian terdahulu yang terkait dengan permasalahan yang akan diteliti tentang Keterbukaan Akses Publik dalam Sistem Pelayanan di Kantor Camat Tambang Kabupaten Kampar.

1. Ali Jhonhendri Tahun (2015) dengan judul “ Analisis Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan”. Hasil penelitian : Disimpulkan bahwa pelayanan publik pada kantor camat

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bandar petalangan, salah satu faktor yang turut mempengaruhi pelaksanaan tugas pelayanan tugas pelayanan pemerintah di wilayah Kecamatan Bandar Petalangan adalah faktor kesadaran masyarakat, memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sangat dibutuhkan aparatur pemerintah yang memadai. Melaksanakan tugasnya sebagai pelayanan umum, Kecamatan Bandar Petalangan menghadapi beberapa permasalahan dalam proses penyelenggaraan pelayanan publiknya, yang antara lain sebagai berikut : Sumber Daya Aparatur, Kesadaran Masyarakat, Sarana dan prasarana.

2. Lola Sugiono Putri (2016) dengan judul “ Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Urusan Agama (KUA) camat Mandau”. Berdasarkan hasil penelitian mendapatkan fakta bahwa analisis kualitas pelayanan pada kantor urusan agama camat Mandau, secara umum masuk dalam kategori “Cukup Baik Kualitasnya”. Hal ini sesuai dengan hasil rekapitulasi jawaban responden secara keseluruhan sebesar 60,30% yang berada pada interval 41-60%. Pelayanan public adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata yang telah ditetapkan.
3. Iis Susilawati (2017) dengan judul “ Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota Pekanbaru”. Berdasarkan hasil penelitian menemukan bahwa (1) kualitas pelayanan publik di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota pekanbaru sangat baik. Seluruh indikator yang ada

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

#### State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

diterapkan dengan baik sehingga masyarakat merasakan hal tersebut. (2) factor yang menyebabkan dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan publik yang baik pada factor yang mempengaruhi kinerja karyawan.

## 2.10 Definisi Konsep

Guna menghindari dari salahnya penafsiran mengenai konsep yang terdapat dalam penelitian ini, maka akan dijelaskan pula batasan terhadap konsep yang akan dioperasionalkan yang kemudian akan diuji melalui teknik pengukuran. Adapun konsep-konsep yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Keterbukaan menunjukkan pada tindakan berbagai kebijakan, dalam suatu persoalan dengan tujuan memberikan informasi faktual. Misalnya, keterbukaan dalam penyelenggaraan pemerintah untuk memberikan informasi faktual mengenai berbagai hal yang berkaitan dengan proses penyelenggaraan pemerintahan (Sharno, dkk. 2006: h. 16).
2. Pelayanan adalah proses seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.
3. Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.
4. Kecamatan adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia dibawah kabupaten atau kotamadya yang terdiri atas desa dan kelurahan.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Good governance adalah suatu mekanisme interaksi para pihak terkait yang berada dilembaga legislatif dan masyarakat, baik secara pribadi atau kelompok untuk bersama-sama merumuskan berbagai kesepakatan yang berkaitan dengan manajemen pembangunan dalam suatu hukum dan administrasi tertentu.

#### 2.11 Konsep Operasional

Variabel	Indikator	Sub Indikator
UU No 25 Tahun 2009 tentang pedoman penyusunan standar pelayanan publik.	1. Kesederhanaan	Tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit dan mudah dipahami.
	2. Kejelasan dan Kepastian	Prosedur atau tata cara, persyaratan pelayanan, rincian biaya, jadwal waktu penyelesaian dan transparansi.
	3. Keamanan	Proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.
	4. Keterbukaan	Penanggung jawab pemberi pelayanan, rincian waktu wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat.
	5. Efisien	Pelayanan dengan persyaratan administrasi yang sesuai dengan kebutuhan dan tidak mengada-ada.
	6. Ekonomis	Pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dan sesuai dengan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

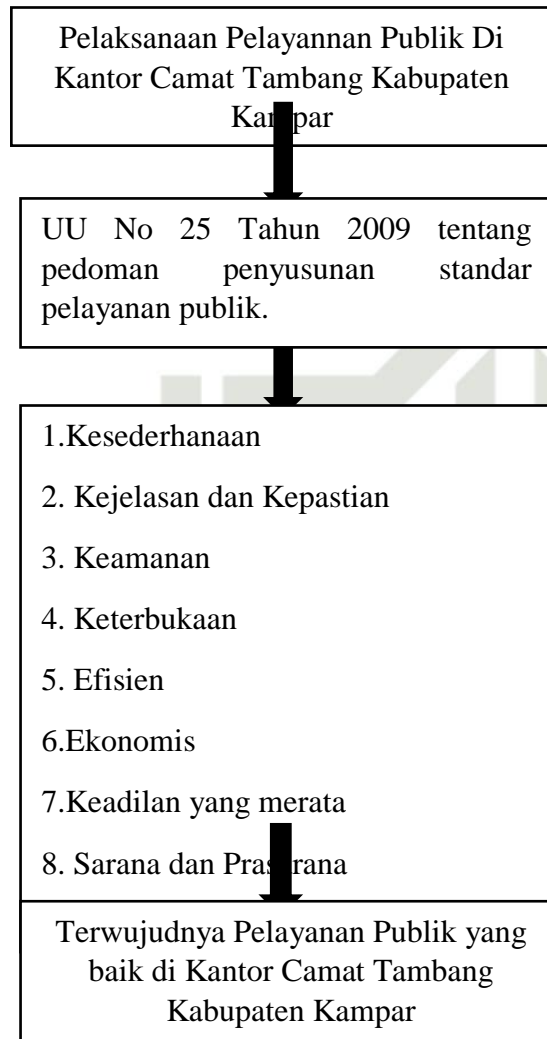
		perundang-undangan yang berlaku.
	7. Keadilan yang merata	Jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata diperlukan secara adil.
	8. Sarana dan prasarana	Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
	9. Ketepatan waktu	Pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.

Sumber : UU No 25 Tahun 2009

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Kerangka Pemikiran







1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam penelitian ini penulis melakukan penelitian di Kantor Camat Tambang Kabupaten Kampar yang terletak di jalan Raya Pekanbaru-Bangkinang KM.26, Sungai Pinang, Tambang, Kabupaten Kampar. Pada Desember tahun 2020. Alasan penulis memilih lokasi ini dikarenakan di kantor camat Tambang karena kurangnya pelaksanaan pelayanan publik dalam melayani masyarakat.

#### 3.2 Jenis dan Sumber Data

##### 3.2.1 Jenis

Jenis penelitian yang dilakukan yaitu penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan metode penelitian dengan cara mendeskripsikan secara langsung fenomena yang terjadi pada objek penelitian.

##### 3.2.2 Sumber Data

Dalam setiap penelitian untuk dapat mendukung proses dan hasil penelitian tersebut, maka dibutuhkan data-data yang pasti dan nyata dari objek penelitian. Dalam hal ini sumber data yang dipakai adalah :

##### a. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari objeknya. Yang mana data primer disini diperoleh melalui pengamatan langsung ataupun dari hasil wawancara.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh untuk melengkapi data primer yang didapat dari instansi yang bersangkutan. Yang mana data sekunder disini diperoleh melalui catatan yang dimiliki oleh instansi terkait yang dibutuhkan untuk penelitian ini mencakup :

- a. Jenis pelayanan yang diberikan Kantor Camat Tambang Kabupaten Kampar.
- b. Jumlah aparatur Kantor Camat Tambang Kabupaten Kampar.
- c. Sejarah singkat berdirinya Kantor Camat Tambang Kabupaten Kampar.
- d. Struktur organisasi Kantor Camat Tambang Kabupaten Kampar.
- e. Keadaan penduduk Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar.
- f. Sarana dan prasarana pendidikan serta sarana peribadatan di Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar.

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti adalah :

#### a. Observasi

Menurut Sugiono (2009 :166) Observasi adalah pengamatan dan pencatatan terhadap gejala-gejala yang diteliti. Observasi yang dilakukan adalah observasi langsung. Untuk melihat bagaimana pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Camat Tambang Kabupaten Kampar.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### b. Wawancara.

Menurut Sugiono (2009 :72) Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Penulis melakukan wawancara tanya jawab langsung kepada pegawai kecamatan Tambang. Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara terstruktur terhadap narasumber (*key informan*) yaitu menggunakan panduan berupa pertanyaan-pertanyaan yang akan dilontarkan kepada informan terkait dengan judul penelitian. Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah Hp buku dan pena.

#### c. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu pengumpulan data melalui buku-buku ataupun literatur-literatur ataupun bukti-bukti dan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Dokumentasi dalam penelitian ini diperoleh dari kantor Camat Tambang Kabupaten Kampar ataupun buku-buku serta literatur-literatur lainnya yang berkaitan dengan judul penelitian ini.

### 3.4 Informan Penelitian

Informan adalah sebagian dari seluruh individu yang menjadi objek penelitian, yang bertujuan untuk memperoleh keterangan mengenai objek penelitian dengan cara mengamati hanya sebagian dari populasi, suatu reduksi terhadap jumlah oboek penelitian (Mardalis, 2003:h 56). Dalam pengambilan teknik pengambilan informan penulis menggunakan metode *non probability*



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sampling di mana dalam teknik ini jumlah atau ukuran informan disesuaikan dengan masalah dan tujuan dari penelitian.

Spesifikasi metode *non probability sampling* yang dipakai penulis adalah *purposive sampling*, yakni teknik penentuan sampel informan secara sengaja dengan pertimbangan tertentu (Sugiono, 2006: h.96). Maksudnya, peneliti menentukan sendiri informan yang akan di ambil karena ada pertimbangan tertentu. Jadi, informan yang di ambil tidak secara acak, tetapi ditentukan sendiri oleh peneliti. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini penulis bagi ke dalam 2 (dua), yaitu dari pihak Kecamatan Tambang (sebagai informan sekunder) serta dari pihak masyarakat Kecamatan Tambang (sebagai informan primer).

### 3.5 Populasi dan Sampel

Menurut Sugiono,(2003 : 90) yang dimaksud dengan populasi adalah wilayah generalisasi yang terjadi dari objek atau subjek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti dan kemudian ditarik kesimpulannya.

#### 1. Masyarakat

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah masyarakat Kecamatan Tambang yang pernah meminta pelayanan kepada aparatur kantor Camat Kecamatan Tambang.

Mengingat waktu dan biaya yang cukup besar dalam mengambil data penulis menentukan sampel dengan menggunakan teori slovin (Umar,2004 :146).

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n : Jumlah Sampel

N : Besar Populasi Asumsi Pengunjung sebesar 11834

e : Nilai Keritis atau batas ketelitian yang diinginkan presentasi kelonggaran ketidaktelitian karena kesalah penarikan sampel sebesar 10 %

$$n = \frac{11834}{1 + 11834 (0,01)}$$

$$n = 100 \text{ orang}$$

Jadi jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 100 orang dari masyarakat Kecamatan Tambang yang pernah meminta pelayanan kepada Aparatur Kantor Camat Tambang.

Sedangkan metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *Aksidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan penelitian dapat dipergunakan sebagai sampel, bila dipandang orang tersebut cocok sebagai sumber data.

#### 2. Pegawai

Adapun jumlah pegawai di Kantor Camat Tambang berjumlah 24 orang, sedangkan yang menjadi sampel penelitian ini ialah pegawai yang melakukan pelayanan terdiri dari :

**Tabel III. 1 keadaan sampel penelitian berdasarkan jabatan**

No	Jabatan	Jumlah
1	Camat Tambang	1 orang
2	Sekretaris Camat	1 orang
3	Kepala Bagian Umum dan Kepegawaian	1 orang
4	Staf-staf Bagian Umum dan Kepegawaian	2 orang
	<b>Jumlah</b>	<b>5 orang</b>

Sumber : Kantor Camat Tambang 2020

### 3.6 Teknik Analisa Data

Untuk mengetahui pelayanan publik pada kantor Camat Tambang Kabupaten Kampar, dalam menganalisis penulis akan menuangkan dengan teknik deskriptif kualitatif yaitu dengan presentase rata-rata (Arikunto 2006 : 79), untuk mencari presentase rata-rata dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$P = \frac{F}{N} \times 100 : 3$$

P= Presentase

F= Frekuensi

N= Total Jumlah

Dengan terlebih dahulu memberikan bobot untuk masing-masing pilihan yaitu :

Pilihan A dengan bobot 3

Pilihan B dengan bobot 2

Pilihan C dengan bobot 1



Untuk memahami baik atau tidaknya pelayanan yang dilakukan maka akan

diberi ukuran (Arikunto 2006:77) :

0% - 39% = Tidak Baik

40% - 55% = Kurang Baik

56% - 75% = Cukup Baik

76% - 100% = Sangat Baik

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

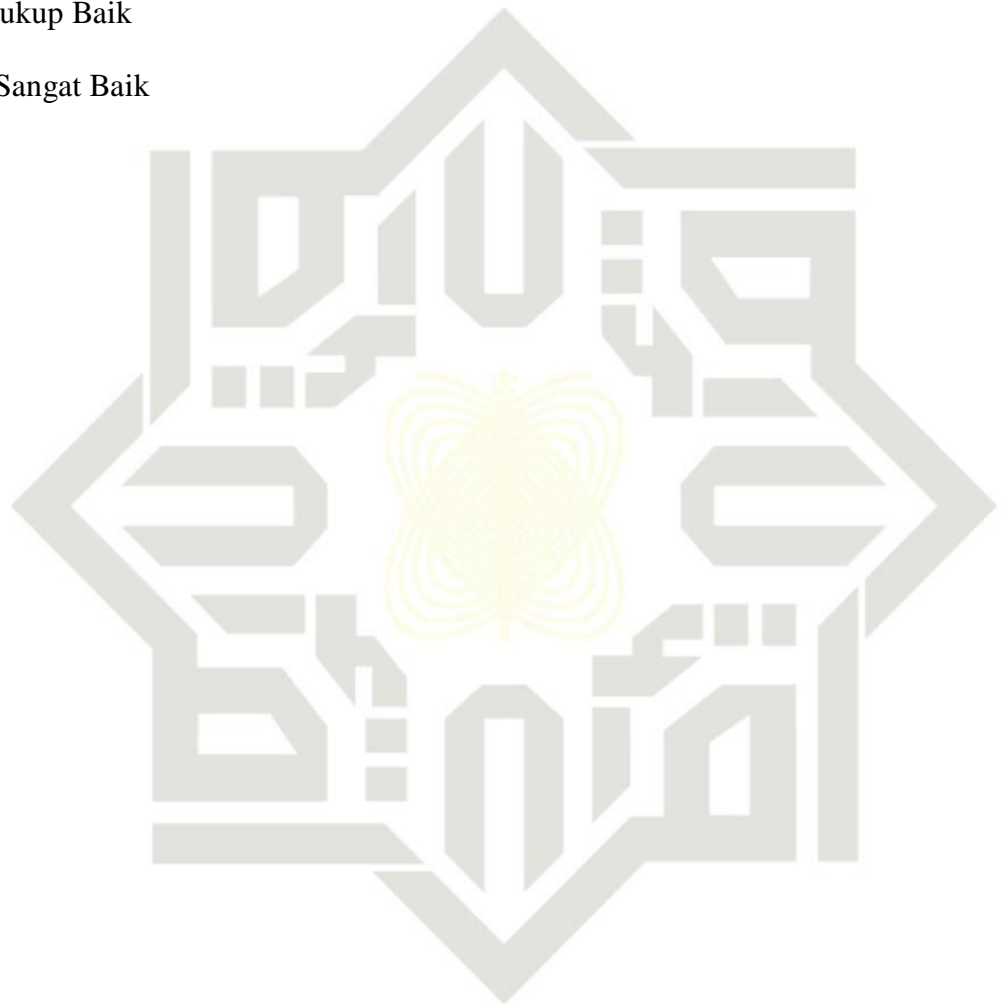
© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

#### 4.1 Sejarah Kecamatan

Kecamatan Tambang didirikan pada Tahun 1980 dengan status perwakilan Kecamatan Kampar Tambang dari hasil pemekaran Kecamatan Kampar baru di penitipkan tahun 1995. Kantor Camat Tambang Kabupaten Kampar berlokasi di jalan Raya Pekanbaru-Bangkinang KM.26, Sungai Pinang, Tambang, Kabupaten Kampar. Daerah Kecamatan Tambang pada umumnya terletak di daerah dataran/hamparan yang dilalui oleh sungai Kampar dan beberapa Sungai Kecil lainnya. Kecamatan Tambang terdiri dari 17 Desa yang dipimpin oleh Kepala Desa. Seluruh Desa tersebut berstatus hukum definitif dan termasuk desa dalam klasifikasi swadaya. Batas wilayah Kecamatan Tambang meliputi :

1. Utara berbatasan dengan Kecamatan Tapung.
2. Selatan berbatasan dengan Kecamatan Siak Hulu, Perhentian Raja dan Kampar Kiri Hilir.
3. Barat berbatasan dengan Kecamatan Kampar.
4. Timur berbatasan dengan Kecamatan Tampan Kodya Pekanbaru.

Kecamatan Tambang dimekarkan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 1990 yaitu :

1. Pemekaran Kecamatan Kampar sebahagian wilayah menjadi Kecamatan Tambang.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

### 4.2 Visi dan Misi Kecamatan Tambang

#### 1. Visi

Mewujudkan Kecamatan Tambang sebagai Kecamatan yang terdepan di Kabupaten Kampar, aman dan tanggap terhadap bencana serta pelayanan yang prima kepada masyarakat.

#### 2. Misi

- a. Menyiapkan Sumber Daya Manusia yang Profesional;
- b. Mengaktifkan siskamling di setiap desa
- c. Memberikan penyuluhan tanggap bencana kepada masyarakat.
- d. Meningkatkan disiplin kerja pada pegawai

Seperti yang terlihat diatas, Kecamatan Tambang terdiri dari 17 Desa yang dipimpin oleh Kepala Desa. Seluruh Desa tersebut berstatus hukum definitif dan termasuk desa dalam klasifikasi swadaya.

### 4.3 Kedudukan Tugas dan Fungsi Kecamatan

Dalam upaya meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat serta untuk menertibkan administrasi sesuai dengan struktur organisasi unit kerja Camat Tambang dengan mengacu pada peraturan daerah Kabupaten Kampar Nomor 06 Tahun 2008 tentang organisasi dan tata kerja Kecamatan dan Kelurahan maka dibuat uraian tugas seperti berikut ini.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**1. Camat**

Camat mempunyai tugas pokok melaksanakan kewenangan pemerintah yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan Otonomi Daerah, adapun uraian tugas yang dimaksud adalah :

- a. Mengkoordinasi kegiatan Pemberdayaan Masyarakat
- b. Mengkoordinasi upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum
- c. Mengkoordinasi penerapan dan pengakan peraturan perundang-undangan
- d. Mengkoordinasi pemeliharaan prasarana dan fasilitas umum.
- e. Mengkoordinasi penyelenggaraan kegiatan pemerintah tingkat kecamatan
- f. Membina penyelenggaraan kegiatan pemerintah
- g. Membina penyelenggaraan pemerintah Desa/ Kelurahan
- h. Melaksanakan pelayanan umum yang menjadi ruang lingkup tugasnya
- i. Menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahan umum dan tugas-tugas pelimpahan wewenang yang telah diberikan oleh Bupati kepada Camat
- j. Membuat program kerja tahunan dengan mengacu pada program kerja pemerintahan Kabupaten Kampar.
- k. Menjalankan kebijakan pemerintahan Kabupaten Kampar ditingkat Kecamatan
- l. Membantu Bupati dalam merumuskan kebijakan pemerintah Kabupaten Kampar dalam bidang pembangunan di tingkat Kecamatan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- m. Menetapkan prosedur pedoman teknis terhadap kelancaran pelaksanaan tugas pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan
- n. Menyelenggarakan dan membina keamanan dan ketertiban di wilayah kerja
- o. Melaksanakan pembinaan karir pegawai dilingkungan Kecamatan
- p. Memberikan saran atau pertimbangan kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah dalam rangka pengambilan keputusan yang menyangkut tugas tugas umum pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan
- q. Mengevaluasi dan menilai hasil pelaksanaan tugas para bawahan dilingkungan Kecamatan
- r. Memberikan petunjuk dan arahan kepada bawahan
- s. Mendisposisi surat-surat kepada bawahan sesuai dengan bidang tugas masing-masing
- t. Menilai hasil kerja bawahan dengan mengisi buku penilaian sebagai bahan penilaian DP-3
- u. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan kepala daerah sesuai dengan bidang tugasnya.

#### 2. Sekretaris Kecamatan

Sekretaris Kecamatan mempunyai tugas pokok melaksanakan tugas di bagian Umum dan Kepegawaian, Perencanaan dan bagian Keuangan, adapun uraian tugas yang dimaksud adalah :

- a. Menerima petunjuk dan arahan sesuai disposisi atasan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Memberi petunjuk, membagi tugas dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan tertib
- c. Mengkoordinasi penyusunan program dan penyelenggaraan tugas-tugas seksi secara terpadu dan tugas pelayanan administrative
- d. Melaksanakan pengelolaan administrasi umum
- e. Melaksanakan pengelolaan administrasi kepegawaian
- f. Melaksanakan pengelolaan administrasi perlengkapan
- g. Melaksanakan pengelolaan administrasi program
- h. Melaksanakan pengelolaan administrasi keuangan
- i. Merencanakan penyusunan kebutuhan barang dan alat kelengkapan kantor
- j. Melaksanakan kebersihan lingkungan kantor dan bertanggung jawab atas keamanan kantor
- k. Melaksanakan pengelolaan surat menyurat, arsip dan dokumen lainnya
- l. Melaksanakan pengawasan terhadap disiplin pegawai, budaya bersih, budaya kerja dan budaya tertib
- m. Mempersiapkan penyelenggaraan rapat dinas dan mempersiapkan surat perintah tugas bagi pegawai yang akan melaksanakan perjalanan dinas
- n. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas
- o. Memelihara, merawat, menjaga dan mengawasi inventaris kantor
- p. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan tentang langkah langkah yang perlu diambil dengan ketentuan yang berlaku



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- q. Memeriksa, mengecek, mengoreksi, mengontrol, merencanakan kegiatan dan membuat laporan pelaksanaan tugas
- r. Menyampaikan laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sesuai hasil yang telah dicapai sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas
- s. Menilai hasil kerja bawahan dengan mengisi buku penilaian sebagai bahan penilaian DP-3 bawahan
- t. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan

**3. Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian**

Sub bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas pokok melaksanakan tugas di bidang Umum dan Kepegawaian, , adapun uraian tugas yang dimaksud adalah :

- a. Menerima petunjuk dan arahan sesuai disposisi atasan
- b. Memberi petunjuk, membagi tugas dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan tertib
- c. Membantu sekretaris melaksanakan pengelolaan administrasi umum
- d. Membantu sekretaris melaksanakan pengelolaan administrasi kepegawaian
- e. Membantu sekretaris Melaksanakan pengelolaan administrasi perlengkapan
- f. Menggandakan, menomori dan mendistribusikan surat masuk dan surat keluar
- g. Melakukan pelayanan serta memproses kartu keluarga dan kartu penduduk

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- h. Memeriksa, meneliti dan mengarsip surat masuk dan surat keluar
- i. Melaksanakan kebersihan lingkungan kantor dan bertanggung jawab keamanan kantor
- j. Merencanakan usulan kebutuhan alat tulis kantor dan kebutuhan barang lainnya
- k. Memeriksa, mengecek, mengoreksi, mengontrol dan merencanakan kegiatan pelaksanaan tugas
- l. Menyusun laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sesuai hasil yang telah dicapai sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas
- m. Menilai hasil kerja bawahan dengan mengisi buku penilaian sebagai bahan penilaian DP-3 bawahan
- n. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan

**4. Sub Bagian Perencanaan**

Sub Bagian Perencanaan mempunyai tugas pokok melaksanakan tugas dibidang Perencanaan, adapun uraian tugas yang dimaksud adalah :

- a. Menerima petunjuk dan arahan sesuai disposisi atasan
- b. Memberi petunjuk, membagi tugas dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan tertib
- c. Membantu sekretaris melaksanakan pengelolaan penyusunan administrasi perencanaan
- d. Mengumpulkan, mengolah, menganalisa data sebagai bahan acuan dalam penyusunan program kerja

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e. Melakukan observasi lapangan untuk menilai kebenaran dan keakrutan data sebagai bahan dalam penyusunan program kerja
- f. Mempersiapkan daftar usulan kegiatan pelaksanaan tugas
- g. Melakukan evaluasi terhadap program kerja sebagai bahan penyusunan laporan
- h. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan tentang langkah langkah yang perlu diambil dengan ketentuan yang berlaku
- i. Menyampaikan laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sesuai hasil yang telah dicapai sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas
- j. Menilai hasil kerja bawahan dengan mengisi buku penilaian sebagai bahan penilaian DP-3 bawahan
- k. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan

#### 5. Sub Bagian Keuangan

Sub Bagian Keuangan mempunyai tugas pokok melaksanakan tugas dibidang Keuangan, adapun uraian tugas yang dimaksud adalah :

- a. Menerima petunjuk dan arahan sesuai disposisi atasan
- b. Memberi petunjuk, membagi tugas dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan tertib
- c. Memeriksa, mengecek, mengoreksi, mengontrol dan merencanakan kegiatan pelaksanaan tugas
- d. Membantu sekretaris melaksanakan pengelolaan penyusunan administrasi keuangan
- e. Menyusun, memeriksa dan meneliti rencana anggaran



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- f. Melakukan pengawasan dan pengendalian penggunaan anggaran
- g. Melaksanakan pengelolaan administrasi keuangan dan pembendaharaan
- h. Meneliti dokumen dan tanda bukti penerimaan dan pengeluaran keuangan
- i. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan tentang langkah langkah yang perlu diambil dengan ketentuan yang berlaku
- j. Menyusun laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sesuai hasil yang telah dicapai sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas
- k. Menilai hasil kerja bawahan dengan mengisi buku penilaian sebagai bahan penilaian DP-3 bawahan
- l. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan

#### 6. Seksi Pemerintahan

Seksi Pemerintahan mempunyai tugas pokok melaksanakan tugas dibidang Pemerintahan, adapun uraian tugas yang dimaksud adalah :

- a. Menerima petunjuk dan arahan sesuai disposisi atasan
- b. Memberi petunjuk, membagi tugas dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan tertib
- c. Memeriksa, mengecek, mengoreksi, mengontrol dan merencanakan kegiatan pelaksanaan tugas
- d. Melaksanakan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemerintahan
- e. Membuat program kerja di bidang pemerintahan dan kemasyarakatan
- f. Melakukan pembinaan terhadap penyelenggaraan administrasi pemerintahan Desa/ Kelurahan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- g. Melakukan monitoring dalam penyelenggaraan pemilihan kepala desa
- h. Menyelenggarakan administrasi di bidang pertanahan
- i. Melakukan dan memfasilitasi terhadap penyelesaian perselisihan yang timbul antara pemerintah desa dan BPD
- j. Memproses usul pemberhentian dan pengangkatan kepala desa yang diajukan oleh BPD
- k. Memproses usul pengangkatan karakter kepala desa yang diusulkan oleh BPD
- l. Memproses usulan tentang pengangkatan dan pemberhentian anggota BPD dan pelantikan anggota BPD
- m. Melakukan pembinaan terhadap tugas-tugas anggota BPD
- n. Menyiapkan data monografi Desa
- o. Mengevaluasi laporan pelaksanaan tugas kepala desa sebelum disahkan oleh BPD
- p. Memeriksa hasil kerja bawahan sesuai dengan petunjuk yang telah ditetapkan
- q. Melaksanakan koordinasi tugas-tugas kepada Sekcam
- r. Melakukan dan memfasilitasi terhadap penyelesaian perselisihan yang timbul antara pemerintahan Desa
- s. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan tentang langkah langkah yang perlu diambil dengan ketentuan yang berlaku
- t. Menyampaikan laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sesuai hasil yang telah dicapai sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- u. Menilai hasil kerja bawahan dengan mengisi buku penilaian sebagai bahan penilaian DP-3 bawahan
- v. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan

**7. Seksi Ketentraman Dan Ketertiban Umum**

Seksi Ketentraman dan Ketertiban umum mempunyai tugas pokok melaksanakan tugas di bidang Ketentraman dan Ketertiban Umum. adapun uraian tugas yang dimaksud adalah :

- a. Menerima petunjuk dan arahan sesuai disposisi atasan
- b. Memberi petunjuk, membagi tugas dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan tertib
- c. Memeriksa, mengecek, mengoreksi, mengontrol dan merencanakan kegiatan pelaksanaan tugas
- d. Melaksanakan tugas-tugas yang berhubungan dengan ketentraman dan ketertiban umum
- e. Membuat program kerja di bidang trantib
- f. Melakukan pembinaan terhadap perlingdungan masyarakat
- g. Mengambil langkah-langkah kebijakan yang dianggap perlu demi terciptanya ketentraman dan ketertiban masyarakat
- h. Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan pemilihan kepala desa pemilihan anggota badan perwakilan Desa (BPD)
- i. Melakukan pengawasan dan pemantauan dalam pelaksanaan kegiatan pembebasan tanah



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- j. Membantu Camat dalam pengawasan dan pemantauan terhadap pengelolaan maupun pelaksanaan setiap izin yang dikeluarkan, agar sesuai dengan Peraturan Daerah atau ketentuan yang berlaku
- k. Melakukan kegiatan dan pemantauan terhadap pengembangan potensi dan kualitas SDA
- l. Melakukan koordinasi dengan aparat keamanan
- m. Memproses rekomendasi terhadap penertiban izin sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku
- n. Melakukan pembinaan terhadap organisasi kemudaan
- o. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan tentang langkah yang perlu diambil dengan ketentuan yang berlaku
- p. Menyampaikan laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sesuai hasil yang telah dicapai sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas
- q. Menilai hasil kerja bawahan dengan mengisi buku penilaian sebagai bahan penilaian DP-3 bawahan
- r. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan

**8. Seksi Pemberdayaan Masyarakat**

Seksi Pemberdayaan Masyarakat mempunyai tugas pokok melaksanakan tugas di bidang Pemberdayaan Masyarakat, adapun uraian tugas yang dimaksud adalah :

- a. Menerima petunjuk dan arahan sesuai disposisi atasan
- b. Memberi petunjuk, membagi tugas dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan tertib

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Memeriksa, mengecek, mengoreksi, mengontrol dan merencanakan kegiatan pelaksanaan tugas
- d. Melaksanakan tugas-tugas yang berhubungan dengan Pemberdayaan Masyarakat
- e. Membuat program kerja di bidang Pemberdayaan Masyarakat
- f. Melakukan pembinaan usaha gotong royong masyarakat dan melakukan penyuluhan dalam rangka menumbuhkan kesadaran dan tanggung jawab dalam pembangunan
- g. Melakukan koordinasi pelaksanaan pembangunan serta pengembangan asset Desa dan Kelurahan
- h. Melaksanakan pembinaan pembangunan sarana dan prasarana
- i. Menyiapkan bahan penyusunan program di bidang Pemberdayaan Masyarakat
- j. Melakukan pengawasan dan monitoring bantuan yang diberikan pemerintah kepada desa dan kelurahan
- k. Melakukan usulan anggaran pembangunan Kecamatan
- l. Meneliti usulan anggaran yang ditujukan oleh Desa dan Kelurahan
- m. Melakukan koordinasi dengan pemerintah Desa dan Kelurahan
- n. Memeriksa hasil kerja bawahan
- o. Menyiapkan bahan laporan dibidang pemberdayaan masyarakat desa/kelurahan sebagai pertanggung jawaban kepada atasan
- p. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan tentang langkah langkah perlu diambil dengan ketentuan yang berlaku

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- q. Menyampaikan laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sesuai hasil yang telah dicapai sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas
- r. Menilai hasil kerja bawahan dengan mengisi buku penilaian sebagai bahan penilaian DP-3 bawahan
- s. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan

#### 9. Seksi Kebersihan

Seksi Kebersihan mempunyai tugas pokok melaksanakan tugas di bidang Kebersihan, adapun uraian tugas yang dimaksud adalah :

- a. Memberi petunjuk, membagi tugas dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan tertib
- b. Memeriksa, mengecek, mengoreksi, mengontrol dan merencanakan kegiatan pelaksanaan tugas
- c. Melaksanakan penyusunan rencana dan program dalam bidang kebersihan, kawasan kota dan pedesaan serta pasar
- d. Melaksanakan tugas-tugas yang berhubungan dengan kebersihan
- e. Melakukan pembinaan terhadap kebersihan dilingkungan masyarakat
- f. Mengambil langkah-langkah kebijakan yang dianggap perlu demi terciptanya kebersihan dilingkungan masyarakatg. Mengangkut sampah dari tong penampungan sementara ke truk pengangkut sampah dibuang ke TPA
- g. Mengutip retribusi kebersihan sampah
- h. Merencanakan, melaksanakan, monitoring dan evaluasi bidang kebersihan dilingkungan masyarakat desa dan kelurahan



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- i. Melaksanakan kegiatan penyehatan lingkungan pemukiman
- j. Melaksanakan koordinasi dengan instansi terkait dalam rangka pelayanan kebersihan kawasan perkotaan, pedesaan, dan pasar
- k. Melaksanakan rencana-rencana kegiatan dalam bidang pelayanan kebersihan kota, pedesaan dan pasar
- l. Melakukan koordinasi dengan instansi terkait
- m. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan tentang langkah langkah yang perlu diambil dengan ketentuan yang berlaku
- n. Menyampaikan laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sesuai hasil yang telah dicapai sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas
- o. Menilai hasil kerja bawahan dengan mengisi buku penilaian sebagai bahan penilaian DP-3 bawahan
- p. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan

**10. Seksi Kesejahteraan Sosial**

Seksi Kesejahteraan sosial mempunyai tugas pokok melaksanakan tugas di bidang Kesejahteraan Sosial, adapun uraian tugas yang dimaksud adalah :

- a. Menerima petunjuk dan arahan sesuai disposisi atasan
- b. Memberi petunjuk, membagi tugas dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan tertib
- c. Memeriksa, mengecek, mengoreksi, mengontrol dan merencanakan kegiatan pelaksanaan tugas

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. Melaksanakan tugas-tugas yang berhubungan dengan Kesejahteraan sosial
- e. Membuat program kerja di bidang Kesejahteraan sosial
- f. Melakukan pembinaan terhadap kehidupan kerukunan beragama dan antar umat beragama
- g. Membina kegiatan badan Amil Zakat dan Lembaga Amil Zakat
- h. Membantu pembinaan Keluarga Berencana (KB)
- i. Melakukan kegiatan perayaan hari-hari besar keagamaan dan hari besar nasional
- j. Melakukan pembinaan generasi muda dan kewanitaan
- k. Melakukan pengawasan dan monitoring bantuan sosial
- l. melakukan koordinasi dan pengendalian serta pelaksanaan penanggulangan masalah bencana alam, wabah penyakit menular serta rawan pangan
- m. Melakukan pembinaan masalah kenakalan remaja, penyalahgunaan Narkoba dan masalah sosial
- n. Melakukan pembinaan terhadap organisasi sosial, organisasi keagamaan
- o. Melaksanakan pembinaan terhadap kesejahteraan keluarga
- p. Meneliti dan melegalisasi surat keterangan ahli waris yang diterbitkan kepala Desa dan Lurah
- q. Memproses surat-surat keterangan miskin dan tidak mampu
- r. Membantu pembinaan PKK

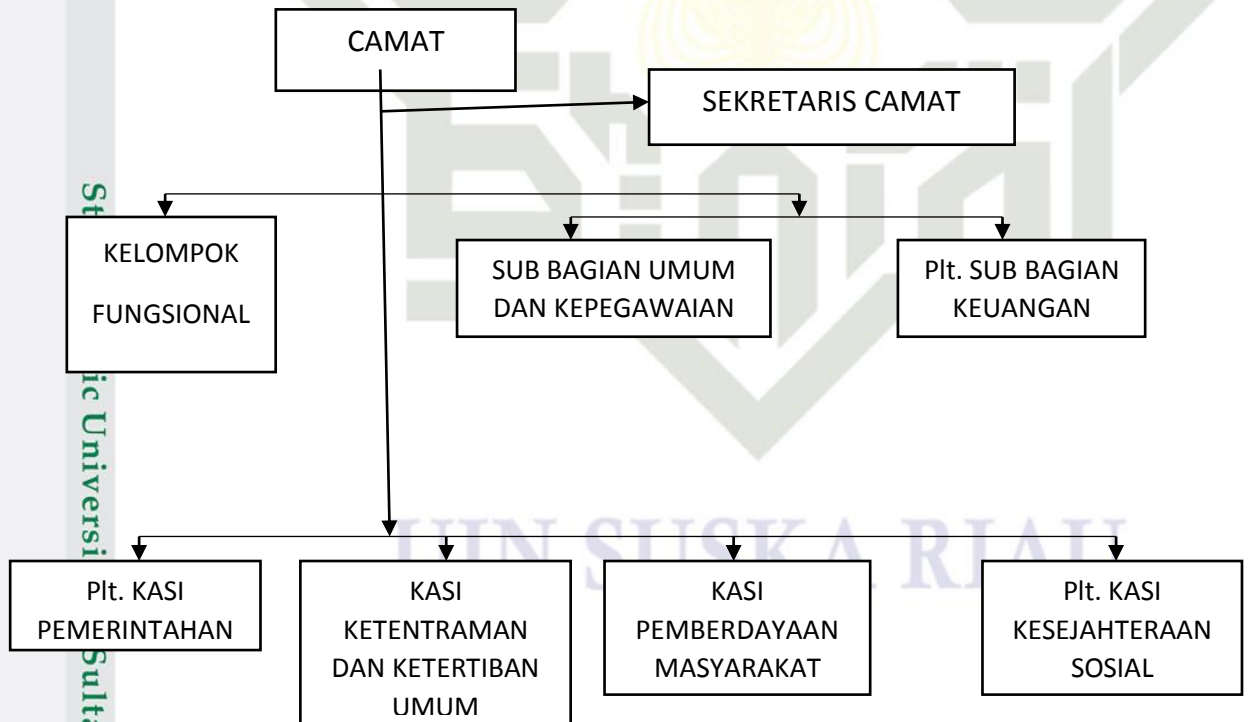
**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- s. Menyiapkan bahan laporan di bidang Kesejahteraan sosial sebagai pertanggung jawaban atasan
- t. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan tentang langkah langkah yang perlu diambil dengan ketentuan yang berlaku
- u. Menyampaikan laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sesuai hasil yang telah dicapai sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas
- v. Menilai hasil kerja bawahan dengan mengisi buku penilaian sebagai bahan penilaian DP-3 bawahan
- w. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan.

**Gambar 1 : Struktur Organisasi Kantor Camat Tambang Kabupaten**

**Kamper Tahun 2021**







1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB VI

### PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta keterangan dari masyarakat yang melakukan kegiatan layanan pada Kantor Camat Tambang Kabupaten Kampar melalui wawancara langsung, maka pada bab ini penulis dapat menarik kesimpulan dari hasil penelitian mengenai Analisis Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Camat Tambang Kabupaten Kampar yang telah diuraikan sebelumnya, selain itu penulis juga memberikan saran-saran yang mungkin dapat dijadikan bahan masukan bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

#### 6.1 Kesimpulan

Pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (customer yang dilayani), yang bersifat tidak terwujud dan tidak dapat dimiliki.

1. Pelaksanaan pelayanan publik pada Kantor Camat Tambang termasuk dalam kategori cukup baik berdasarkan evaluasi jumlah rata-rata responden berada pada ukuran 56% -75%.
2. Buruknya pelayanan yang ada pada Kantor Camat Tambang Kabupaten Kampar karena ditemui masih adanya hambatan-hambatan sebagai berikut:
  - a. Kurang Disiplinnya kerja aparat Kantor Camat Tambang Kabupaten Kampar
  - b. Kurangnya tranparansi pelayanan
  - c. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya
  - d. Kurang adanya kesadaran pegawai terhadap tugas



## 6.2.2 Saran

Dari permasalahan yang diuraikan diatas, maka disini penulis akan memberikan saran bagi pegawai kantor camat Tambang maupun jajaran yang terkait untuk mengatasi permasalahan pelayanan publik, diharapkan kedepan akan lebih baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, adapun saran-saran sebagai berikut:

1. Kepada pegawai Kecamatan Tambang diharapkan lebih disiplin dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat, tidak pernah terlambat, dan selalu ada ditempat pada saat jam kerja, dan kepada pihak kecamatan agar menggunakan sistem absen pegawai secara sidik jari, agar tidak ada lagi pegawai yang berlaku jurang dalam hal absensi
2. Kepada seluruh aparatur kantor camat Tambang agar dalam melayani masyarakat supaya lebih terbuka, tidak ada yang ditutup-tutupi, agar masyarakat lebih faham tentang proses pelaksanaan pelayanan publik.
3. Perlu diadakan pelatihan bagi para aparatur dalam meningkatkan keterampilan sesuai dengan tugas dan bidangnya masing-masing atau dengan cara melanjutkan sekolah ketingkat yang lebih tinggi.
4. Pihak Kecamatan Tambang dalam memberikan pelayanan agar lebih ikhlas dan sadar bahwa sebagai abdi masyarakat, sudah sepantasnya memberikan pelayanan yang prima terhadap masyarakat yang melakukan pelayanan kepihak kecamatan.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR PUSTAKA

Qs Al-Baqarah ayat : 267

Qs An-Nahl ayat : 91

Qs An-Nisa' ayat : 58

#### Buku :

Muslim, Larbiel Hadi , 2019, *Pelayanan Publik (Konsep, Inovasi, & Semangat Anti Korupsi*. Pekanbaru : Kreasi Edukasi.

Poltak, Lijan. *Reformasi Pelayanan Publik*, Alfabeta, Makasar, 2007

Sugiyono. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta, Bandung, 2003

Sutopo, dkk. *Pelayanan Prima*. Jakarta, LAN. 2003

Thoha, Miftah. *Ilmu Administrasi Negara*. Jakarta : rajawali press, cet. Ke VIII, 2003

#### Jurnal :

Eka, 2017, *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Rumbai Pesisir*. Vol 9 No. 2

Mhammad Massyat, 2017, *Analisis Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Camat Tapalang Kabupaten Mamuju*, Vol 2 No. 1

Joko Susanto, 2019, *Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin*. Vol 25 No. 2

#### Peraturan perundang-undangan

Undang-undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Peraturan Daerah Kabupaten Kampar No. 21 2003 tentang Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk, Akte Catatan Sipil dan Kartu Keluarga.

Undang-undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Kantor Camat Tambang



Parkiran Kantor Camat Tambang



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Pusat Pelayanan Kantor Camat Tambang

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Wawancara Peneliti dengan Bapak Ganda Ade Saputra selaku Sekcam Kantor Camat Tambang pada tanggal 20 Maret 2021



Wawancara Peneliti dengan Bapak Jufri selaku Pegawai di Kantor Camat Tambang pada tanggal 20 Maret 2021



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Wawancara Peneliti dengan ibu Aisyah selaku masyarakat yang pernah melakukan pelayanan di Kantor Camat Tambang pada tanggal 25 Maret 2021



Wawancara Peneliti dengan ibu Nurfa selaku masyarakat yang pernah melakukan pelayanan di Kantor Camat Tambang pada tanggal 25 Maret 2021



**PEMERINTAH PROVINSI RIAU**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau  
Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**  
Email : [dpmptsp@riau.go.id](mailto:dpmptsp@riau.go.id)

**REKOMENDASI**

Nomor : 503/DPMPSTSP/NON IZIN-RISET/39551  
T E N T A N G



**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET  
DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F. VII/PP.00.9/1750/2021 Tanggal 10 Maret 2021**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

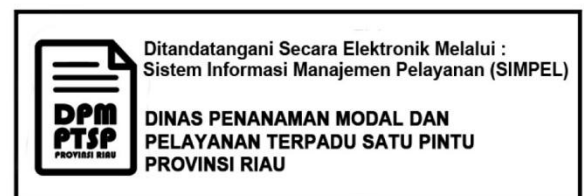
- |                      |   |   |
|----------------------|---|---|
| 1. Nama              | : | <b>ROZITA IZLIN</b>   |
| 2. NIM / KTP         | : | 11775201196   |
| 3. Program Studi     | : | ADMINISTRASI NEGARA   |
| 4. Jenjang           | : | S1  |
| 5. Alamat            | : | PEKANBARU   |
| 6. Judul Penelitian  | : | <b>ANALISIS PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT TAMBANG<br/>KABUPATEN KAMPAR</b> |
| 7. Lokasi Penelitian | : | KANTOR CAMAT TAMBANG KABUPATEN KAMPAR   |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru  
Pada Tanggal : 12 Maret 2021



**Tembusan :**

**Disampaikan Kepada Yth :**

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Bupati Kampar  
Up. Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik di Bangkinang
3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan





UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية  
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII.I/PP.00.9/1890/2021  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Perihal : **Bimbingan Skripsi**

Pekanbaru, 17 Maret 2021 M  
3 Sya'ban 1442 H

Kepada  
Yth. **Ikhwani Ratna, S.E., M.Si.**  
Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
UIN Sultan Syarif Kasim Riau  
Pekanbaru

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa:

N a m a : Rozita Izlin  
NIM : 11775201196  
Jurusan : Administrasi Negara  
Semester : VIII (Delapan)

adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi/menyusun skripsi dengan judul: "**Analisis Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tambang Kabupaten Kampar**". Sehubungan dengan itu kami menunjuk Saudara sebagai pembimbing dalam menyelesaikan skripsi mahasiswa tersebut di atas.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

a.n Dekan,  
Wakil Dekan Bidang Akademik dan  
Pengembangan Lembaga



**Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti, MS, SE, M.Si, Ak, CA**  
NIP. 19751112 199903 2 001

Tembusan:  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau





UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية  
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/1750/2021  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : **Izin Riset**

Pekanbaru, 10 Maret 2021 M  
26 Rajab 1442 H

Kepada  
Yth. Kepala Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Provinsi Riau  
Di Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dengan hormat, disampaikan bahwa salah seorang Mahasiswa Fakultas  
Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau:

Nama : Rozita Izlin  
NIM. : 11775201196  
Jurusan : Administrasi Negara  
Semester : VIII (Delapan)

bermaksud mengadakan **Riset** dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul:  
**"Analisis Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tambang  
Kabupaten Kampar"**. Untuk itu kami mohon kiranya Saudara berkenan  
memberikan bantuan yang diperlukan kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.

Dekan,



**Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM**  
NIP 19620512 198903 1 003



**PEMERINTAH KABUPATEN KAMPAR**  
**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**

JALAN TUANKU TAMBUSAI TELP. (0762) 20146

**BANGKINANG KOTA**

Kode Pos : 28412

**REKOMENDASI**

Nomor : 070/BKBP/2021/227

Tentang

**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET  
DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Kampar setelah membaca Surat Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/39551 tanggal 12 Maret 2021, dengan ini memberi Rekomendasi /Izin Penelitian kepada:

1. Nama : **ROZITA IZLIN**
2. NIM : 11775201196
3. Universitas : UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUSKA RIAU
4. Program Studi : ADMINISTRASI NEGARA
5. Jenjang : S1
6. Alamat : PEKANBARU
7. Judul Penelitian : **ANALISIS PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT TAMBANG KABUPATEN KAMPAR**
8. Lokasi : KANTOR CAMAT TAMBANG KABUPATEN KAMPAR

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak melakukan Penelitian yang menyimpang dari ketentuan dalam proposal yang telah ditetapkan atau yang tidak ada hubungannya dengan kegiatan riset/prariset dan pengumpulan data ini.
2. Pelaksanaan kegiatan penelitian/pengumpulan data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini dikeluarkan.

Demikian rekomendasi ini diberikan, agar digunakan sebagaimana mestinya dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan membantu kelancaran kegiatan Riset ini dan terima kasih.

Dikeluarkan di Bangkinang  
pada tanggal 12 Maret 2021

an. **KEPALA BADAN KESBANGPOL KAB. KAMPAR**

Kabid. Ideologi, Wawasan Kebangsaan  
dan Karakter Bangsa,

**ONNITA, SE**

Penata Tk. I

NIP. 19661009 198803 2 003

Rekomendasi ini disampaikan Kepada Yth;

1. Sdr. Camat Tambang di Sungai Pinang.





# PEMERINTAH KABUPATEN KAMPAR KECAMATAN TAMBANG

ALAMAT JALAN RAYA PEKANBARU - BANGKINANG KM. 29 - SUNGAI PINANG

KODE POS 28461

## SURAT KETERANGAN

Nomor : 070 / Kessos-TB / 556

Camat Tambang Kabupaten Kampar dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : **ROZITA IZLIN**  
Nim : 11775201196  
Universitas : UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUSKA RIAU  
Progran Studi : ADMINISTRASI NEGARA  
Jenjang : S1  
Judul Penelitian : ANALISIS PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT  
TAMBANG KABUPATEN KAMPAR.

Benar telah melakukan Riset/Prariset dan Pengumpulan data di Kantor Camat Tambang Kabupaten Kampar.

Demikian Surat Keterangan ini kami buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dibuat di : Sungai Pinang

Pada Tanggal : 25 Mei 2021



**Drs. ABUKARI, M.Pd, M.Si**

NIP. 19680806 199802 1 001





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



### BIOGRAFI PENULIS

ROZITA IZLIN, Lahir pada tanggal 11 Oktober 1998 di Aursati Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar. Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara dari pasangan bapak Yusri dan Ibu Kasturi. Penulis menduduki jenjang pendidikan formal di MIM Aursati Kecamatan Tambang, kemudian penulis melanjutkan Sekolah Menengah Pertama di Madrasah Tsanahwiyah Mu'allimim Muhammadiyah Bangkinang, kemudian melanjutkan Sekolah Menengah Atas di Madrasah Aliyah Mu'allimin Muhammadiyah Bangkinang, kemudian penulis melanjutkan Pendidikan yang lebih tinggi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Jurusan Administrasi Negara. Dalam masa perkuliahan, penulis telah melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) pada Kantor BPRS Kabupaten Kampar, dan penulis juga telah melaksanakan Pengabdian kepada Masyarakat yakni Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Kuapan Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar. Terakhir penulis melakukan penelitian di Kantor Camat Tambang Kabupaten Kampar dengan judul penelitian "Analisis Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tambang Kabupaten Kampar" dan Alhamdulillah akhirnya pada tanggal 16 Juni 2021 penulis mengikuti Sidang Ujian Munaqasah Jurusan Administrasi Negara (S1) Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dan dinyatakan lulus dengan prediket sangat memuaskan memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos).